Приложение

к приказу от «09» января 2025 г. № 17-д краевого

государственного бюджетного учреждения социального

обслуживания «Комплексный центр социального

обслуживания населения «Уярский»

План мероприятий по повышению качества предоставления социальных услуг и эффективности их оказания

краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Уярский» на 2025 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Ожидаемые результаты | Срок | Ответственный исполнитель |
| **I. Повышение уровня профессиональной компетенции специалистов** | | | | |
| 1 | Укомплектование учреждение кадрами согласно штатному расписанию в соответствии с профессиональными стандартами | Повышение качества обслуживания | В течении года | Директор  Специалист по кадрам |
| 2 | Составление плана-графика обучения сотрудников учреждения на курсах повышения квалификации, профессиональной переподготовки. | Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение квалификации | В течение года | Специалист по кадрам  Заведующие отделениями |
| 3 | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности ( в т.ч. через самообразование), обучение на видеоконференциях, вебинарах, семинарах | Повышение компетентности сотрудников учреждения через систему повышения квалификации и обучения. | В течение года | Директор  Специалист по кадрам  Заведующие отделениями |
| 4 | Реализация плана мероприятий на 2025 год по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении | Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. | В течение года | Директор |
| 5 | Изучение специалистами методической литературы, опыта работы других учреждений; организация и проведение занятий, в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств; проведение исследования  (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (вежливость, тактичность и т.д.) | В течение года | Заместитель директора  Заведующие отделениями |
| 6 | Организация помощи молодым специалистам (наставничество). Оценка результатов освоения профессии по плану наставничества | Улучшение показателей удовлетворенности получателей социальных услуг отношением сотрудников к ним (вежливость, компетентность и т.д.) | По мере необходимости | Заведующие отделениями |
| 7 | Участие сотрудников в конкурсах профессионального мастерства | Стимулирование профессиональной деятельности сотрудников, распространение передовых форм и методов работы | ежегодно | Заместитель директора  Заведующие отделениями |
| 8 | Осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждения: психологическая поддержка специалистов, оказывающих услуги, проведение тренингов, занятий со специалистами | Положительное изменение качественных показателей труда | В течение года | Заведующие отделениями |
| **II. Открытость и доступность информации об организации** | | | | |
| 1 | Организация информационно -разъяснительной работы с населением о видах и условиях предоставления социальных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах, СМИ, официальном сайте учреждения, сайте [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/); брошюрах, буклетах, памятках. | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. | В течение года | Заместитель директора  Заведующие отделениями |
| 2 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг: функционирование электронного сервиса на официальном сайте учреждения и на страницах в социальной сети «ВКонтакте» ; обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты | Повышение удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения | В течение года | Заместитель директора  программист |
| 3 | Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей социальных услуг в учреждение: оформление и ведение журнала учета обращений в учреждение; оформление и ведение журнала учета обращений граждан на выездных приемах специалистами учреждения; сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты , электронного сервиса, на официальном сайте учреждения и на страницах в социальной сети «ВКонтакте» | Повышение результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями |
| 4 | Взаимодействие со СМИ, направленное на формирование положительного имиджа учреждения: размещение статей об учреждении в СМИ федерального, местного и регионального уровня; работа в системе «Госпаблик» | Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в учреждении. | В течение года | Заместитель директора |
| **III. Удовлетворенность условиями предоставления услуг** | | | | |
| 1 | Обеспечение качественного оказания социальных услуг, в том числе проведения мероприятий, имеющих групповой характер ( оздоровительных, досуговых) | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, | В течение года | Заместитель директора  Заведующие отделениями |
| 2 | Организация выездов мобильной бригады для  оказания социальных услуг и консультативной помощи гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах по месту жительства. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, | В течение года | Заведующая отделением срочного социального обслуживания |
| 3 | Укрепление материально-технической базы учреждения: оснащение «Тренировочной комнаты», «Школы родственного ухода». | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Директор |
| 4 | Обеспечение безопасности учреждения (пожарной, антитеррористической) | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг | В течение года | Директор  Специалист по охране труда |
| 5 | Обеспечение доступности получения услуг в учреждении на уровне «доступно полностью всем» | Увеличение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг | В течение года | Директор |
| IV**. Повышение качества предоставляемых услуг** | | | | |
| 1 | Ежемесячный мониторинг выполнения государственного задания. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями |
| 2 | Контроль качества и эффективности предоставления социальных услуг | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями |
| 3 | Проведение Декады качества | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством | Ежегодно, согласно приказа Министерства социальной политики края | Заместитель директора |
| 4 | Проведение анкетирования и опросов граждан о качестве услуг, предоставляемых учреждением ( в том числе посредством размещения анкет на интернет-ресурсах), анализ полученной информации | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг (при выявлении таковых), рост числа получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством | В течение года | Заместитель директора |
| 5 | Обработка и анализ информации, представленной в журнале обращений | Своевременное реагирование на поступающую информацию | ежеквартально | Заместитель директора |
| 6 | Развитие технологий социальной работы в учреждении (долговременный уход, ранее вмешательство, стационарозамещающие технологии ) | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Заместитель директора, заведующие отделениями |
| 7 | Пополнение новых направлений работы в рамках «Школы родственного ухода», группы дневного пребывания | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Заведующий социально-реабилитационным отделением |
| 8 | Развитие пункта проката ТСР: приобретение технических средств реабилитации согласно нуждаемости | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Директор |
| 9 | Развитие клубной и кружковой работы  ( мастерская «Пчелка», клуб «Серебряный возраст», клуб «Мы вместе», семейный клуб «Гармония» и другие) . | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Заведующие отделениями |
| 10 | Развитие работы учреждения в рамках программы «Сибирское активное долголетие» | Повышение доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг | В течение года | Заведующие отделениями |